

Informe 2020



Customer Council



Agbar

Impulsamos un modelo de empresa basado en el diálogo, situando a las personas en el centro de la estrategia de la compañía. La construcción de espacios de confianza nos permite conocer de primera mano las expectativas de la ciudadanía y trabajar conjuntamente para consensuar las soluciones a las reclamaciones de los clientes.

Extracto del Informe de Desarrollo Sostenible de Agbar



“Promovemos en todos nuestros ámbitos de actuación acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas, con especial atención a los colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.”

Ángel Simón, presidente de Agbar.

Un año más, me complace presentar el informe resumen anual de la labor realizada por el Customer Counsel durante 2020, un año marcado por el inicio de la crisis sanitaria en el que nuestro grupo ha mantenido su objetivo prioritario de garantizar en todo momento el suministro de agua potable, cuidando de las personas y prestando el mejor servicio.

Nuestros retos como compañía van más allá de la prestación eficiente de un servicio tan esencial como el ciclo integral del agua. Nuestra vocación es mantener vivo un compromiso con la solidaridad, la ocupación y la reconstrucción verde, ejes de nuestro pacto social, propuesto en los distintos territorios en los que estamos presentes. Promovemos en todos nuestros ámbitos de actuación acciones destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas, con especial atención a los colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En un año de cambios que ha provocado un impacto a nivel económico, social y medioambiental, estar al lado de la ciudadanía, escuchar sus necesidades y promover el diálogo social es todavía más esencial. El Customer Counsel permite —a través de la mediación, el análisis y la asesoría— proponer soluciones a los problemas de las personas que voluntariamente han solicitado su intervención y desean una atención personalizada, siempre basándose en la equidad, la confianza y la independencia. Este organismo actúa también como supervisor de las actuaciones de las empresas del Grupo, analizando las respuestas a las quejas y aportando recomendaciones que redunden, en definitiva, en una mejor atención a los clientes.

¿Qué es el Customer Counsel?

El Customer Counsel (CC) es una plataforma para **mediar en los conflictos** que puedan surgir entre las personas y las compañías que les prestan el servicio de agua. El objetivo es generar un **espacio de diálogo** para llegar a **soluciones acordadas** entre las partes en un entorno amistoso y basado en la buena fe.

El CC mantiene un **diálogo** con la ciudadanía, organismos públicos de consumo, asociaciones de consumidores, entidades sociales, universidades y defensores del ciudadano para adaptar el servicio a sus necesidades y expectativas. Esta **escucha activa** sirve para realizar **recomendaciones** a las empresas en la **mejora del servicio** prestado a toda la ciudadanía.



Montse Solé i Ferrando, Customer Counsel

Seguimos al lado de las personas

2020 ha sido un año especial que todos recordaremos. Hemos vivido situaciones muy complejas e incertidumbres que nos han afectado a todos y a todas en mayor o menor medida. Al mismo tiempo, la pandemia nos ha empujado hacia una sociedad más digitalizada, con nuevas formas de trabajar y de comunicarnos, y más humana, con valores de solidaridad reforzados.

Nos adaptamos, aprendemos, cambiamos para mejorar.

Este año, desde el Customer Counsel, hemos seguido acompañando a las personas que nos han solicitado una mediación con las empresas suministradoras de agua para hallar una resolución amistosa a determinadas discrepancias, a las que hemos podido encontrar soluciones mediante una atención personalizada.

Seguimos analizando los casos que voluntariamente los usuarios del servicio de agua nos planteen, los estudiamos con detalle, los tratamos con equidad e independencia, encontramos sus causas y proponemos a las dos partes una posible solución, aprendiendo de cada situación. En definitiva, seguiremos estando al lado de las personas, cumpliendo con total implicación con el objetivo de ofrecer soluciones consensuadas.



Nuestra misión

Nuestro equipo mediador tiene por objetivo buscar una solución en derecho y equidad a fin de promover la resolución amistosa, basada en el diálogo y la buena fe, de la controversia entre las partes.



Nuestras funciones



Analizamos de forma personalizada cada reclamación que recibimos de los clientes en desacuerdo con la respuesta de la empresa.



Promovemos la mediación entre la ciudadanía y la empresa gestora del servicio.



Contribuimos a la última opción amigable para responder a los clientes y encontrar una solución a sus reclamaciones.



Actuamos con imparcialidad, transparencia en la gestión, confidencialidad de la información e independencia respecto a las áreas de gestión.



Potenciamos el diálogo y el compromiso con las personas.



Proponemos acciones de mejora a las empresas y cambios en sus procedimientos encaminados a incrementar la satisfacción de los ciudadanos.

Nuestros compromisos

Defender los intereses de los ciudadanos y acompañarlos para encontrar una solución consensuada con la compañía, basándonos en criterios de **equidad**.

Escuchar y empatizar con las personas para trasladar su solicitud a la compañía y generar un espacio de **diálogo** que genere **confianza** para alcanzar una solución al conflicto de manera amistosa.

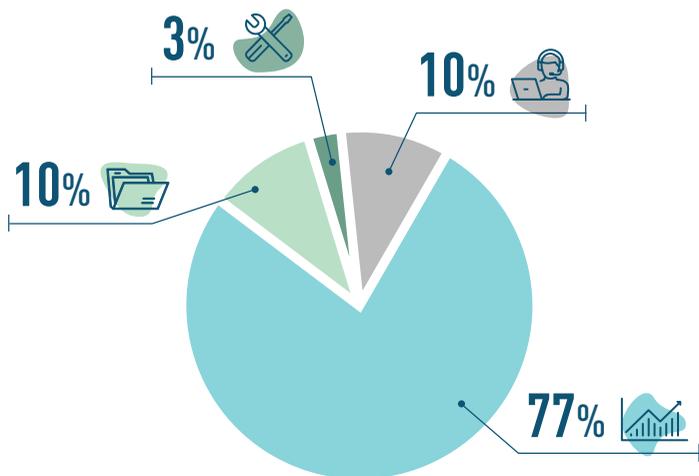
Garantizar la confidencialidad de la información aportada y trabajar en la construcción de soluciones alternativas desde **la imparcialidad y la neutralidad**.

1. Resolución de conflictos entre las personas y las empresas

Para ello, escuchamos a las personas usuarias del servicio de suministro de agua que están en desacuerdo con una respuesta recibida por parte de la empresa y que de forma voluntaria solicitan nuestra intervención.

A través de la mediación proponemos soluciones consensuadas.

Motivos de desacuerdo

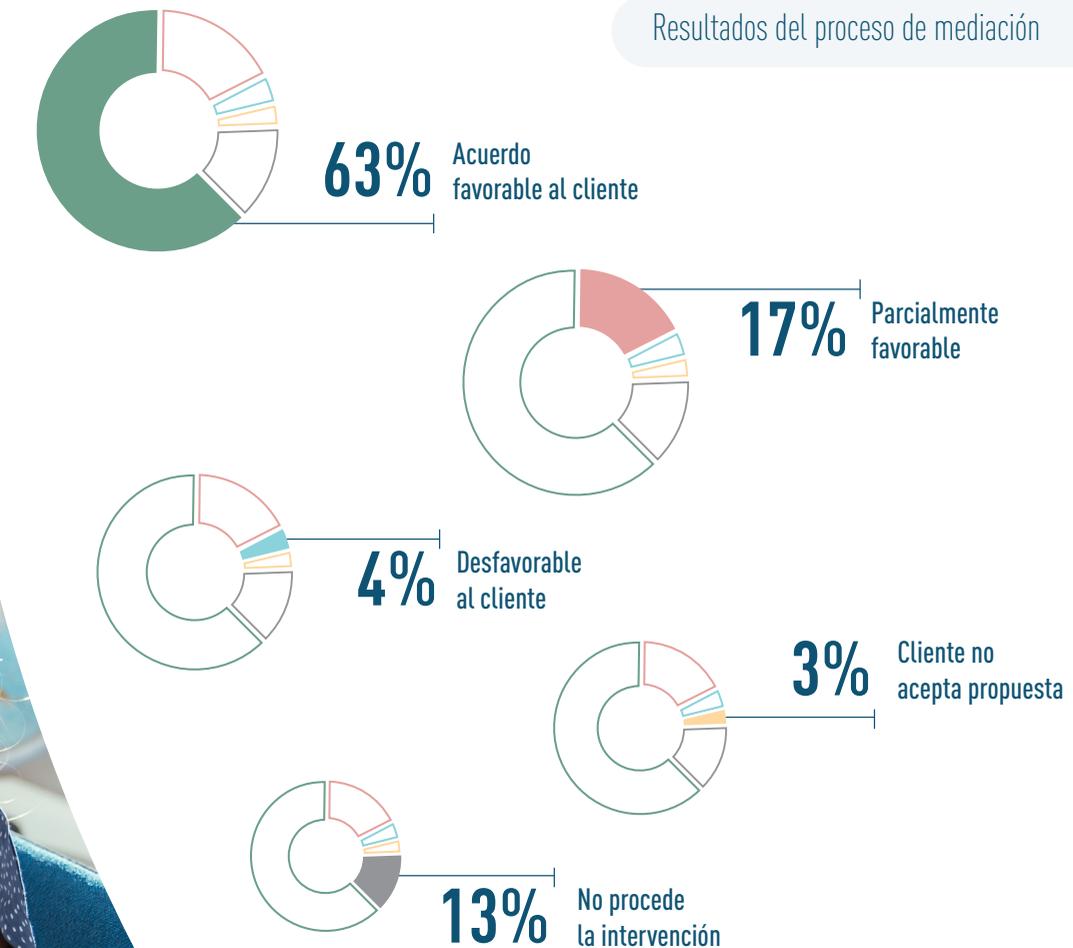


- Ciclo comercial**
Lectura del contador, fugas de aguas, facturación, facilidades de pago
- Contratación**
Altas, bajas, modificación del contrato
- Técnicas**
Presión e incidencias en la red, interrupción de suministro
- Atención al cliente**
Calidad en la atención ofrecida

En el año 2020 hemos recibido **220** Solicitudes de intervención



Resultados del proceso de mediación



2. Formulación de recomendaciones y propuestas de mejora del servicio al cliente

“

Planteamos las propuestas de mejora del servicio en diferentes ámbitos para fortalecer el grado de satisfacción de los clientes.

Reclamación particular de un cliente



Análisis del caso

Estudio de las causas

Recomendación
Propuesta de mejora del servicio

Implementación de la mejora

Beneficio para todos los clientes



Del análisis profundo de cada uno de los casos que tratamos, obtenemos información valiosa que permite detectar ámbitos de mejora y posibles acciones preventivas. Todas ellas, una vez implantadas, ofrecen un mejor servicio a toda la ciudadanía.

A raíz del análisis de los casos gestionados en el año 2020, hemos emitido un informe detallado con quince recomendaciones a las empresas gestoras del servicio de agua, que quedan resumidas en cuatro:

01

TELELECTURA

Impulsar la implantación de la telelectura y la obtención de información sobre el sistema una vez implantado.

02

INFORMACIÓN

Incrementar la información sobre aspectos como la lectura en contadores interiores, las lecturas estimadas, las tarifas bonificadas, la detección y el tratamiento de fugas, los cambios de nombre, etc.

03

SIMPLIFICACIÓN

Proponer una simplificación de las tarifas para mejorar la comprensión por parte del usuario.

04

REGLAMENTOS

Promover cambios en los reglamentos para adecuarlos a nuevas situaciones.

3. Promoción del diálogo con los grupos de interés relacionados con los usuarios del servicio

Actividades destacadas en 2020

”

El Síndic de Greuges de Vilassar de Dalt y el Customer Counsel de Agbar firman un convenio.

Este convenio de colaboración tiene como finalidad mejorar el servicio de mediación mediante un proceso de resolución de reclamaciones más ágil y eficiente, así como identificar mejor los casos de vulnerabilidad o riesgo de exclusión en el municipio.

”

El Síndic de Greuges de Manlleu y el Customer Counsel de Agbar se reúnen con asociaciones de vecinos del municipio.

Con el objetivo de mantener un diálogo continuo y aclarar las dudas sobre el servicio de suministro de agua —en especial en lo que se refiere a temas de facturación—, se ha organizado una reunión entre el Síndic de Greuges de Manlleu, el Customer Counsel de Agbar y los representantes de las diferentes asociaciones de vecinos.

CONFIANZA
EQUIDAD
CONSENSO
OBJETIVIDAD
COMPROMISO
IMPLICACIÓN
CONFIDENCIALIDAD
IMPARCIALIDAD
COUNSEL



Customer Counsel

customercounsel@customercounsel.com

www.agbar.es/clientes/customer-counsel